Evaluatie

Commissie Bijzondere Situaties



Juni 2015

Inhoudsopgave

1. Inleiding

1.1 Over de Commissie Bijzondere Situaties

De aardbevingen zoals die voorkomen in het Groninger gaswinningsgebied, hebben een grote impact op de bewoners en kunnen ingrijpende gevolgen hebben op hun leven. Voor hen bestaan verschillende compensatieregelingen, maar soms is er sprake van een bijzondere situatie waarin deze regelingen tekort schieten. Het gaat hierbij om bijzondere individuele situaties, waar mensen zelf niet uit komen en waar dringend hulp nodig is. Hiervoor is de regeling Bijzondere Situaties in het leven geroepen. Minister Kamp van Economische Zaken heeft de NAM verzocht 15 miljoen euro beschikbaar te stellen om deze regeling uit te kunnen voeren. Een regeling die dient als vangnet voor de meest schrijnende persoonlijke situaties in de komende jaren.

Om op objectieve wijze schrijnende situaties te kunnen beoordelen en een oplossing te kunnen vinden, is op verzoek van Minister Kamp een onafhankelijke commissie ingesteld. Deze Commissie Bijzondere Situaties is half april 2014 van start gegaan. De Commissie Bijzondere Situaties heeft de regeling Bijzondere Situaties in het leven geroepen. Zij beoordeelt de aanvragen voor deze regeling, bepaalt welke (extra) hulp geboden kan c.q. moet worden en neemt daarin (voor de NAM) bindende besluiten. De geboden ondersteuning kan variëren van het inschakelen van praktische hulp tot het toekennen van een financiële vergoeding.

De Commissie Bijzondere Situaties is samengesteld uit een drietal leden die een maatschappelijke positie in de regio bekleden en zich daarnaast betrokken voelen bij en zich willen inzetten voor de gevolgen van de problematiek die de aardbevingen in Groningen met zich meebrengen. Naast deze drie leden weet de Commissie zich versterkt met een adviserend lid (de Onafhankelijk Raadsman) en een secretaris. Ook is aan de Commissie een team van casemanagers en deskundigen verbonden. Deze professionals in de maatschappelijke hulp- en dienstverlening bezoeken de aanvragers, onderhouden het persoonlijke contact met betrokkenen, verzamelen de nodige informatie en stellen een objectieve rapportage op.

1.2 Evaluatie Commissie Bijzondere Situaties

De Commissie is inmiddels ruim een jaar operationeel. Een goed moment om inhoudelijk te reflecteren op de belangrijkste aspecten.
De werkwijze van de Commissie bijvoorbeeld: waarin blijkt deze succesvol en waarin kan deze verder worden aangescherpt? Maar ook de samenwerking met verschillende partijen en het (belang van) de onafhankelijke status van de Commissie worden tegen het licht gehouden. Kern van het werk van de Commissie wordt gevormd door het verlenen van hulp in schrijnende situaties: welke constateringen kunnen worden getrokken naar aanleiding van de tot op heden behandelde aanvragen? Aansluitend wordt de maatschappelijke relevantie van de Commissie besproken: in hoeverre draagt zij bij aan het oplossen van de problematiek in het Groninger aardbevingengebied? Het geheel wordt afgesloten met een algehele conclusie.

In het eerder uitgebracht Jaarverslag 2014 is een uitgebreide verantwoording van de werkwijze te vinden. Dit verslag is op te vragen bij het secretariaat van de Commissie en te downloaden via www.vangnetbijzonderesituaties.nl.

2. Opstartfase

2.1 Over de opstartfase

De opstart van de Commissie Bijzondere Situaties is een intensieve fase geweest. In vliegende vaart is zij samengesteld en van start gegaan, in eerste aanleg zonder duidelijke opdracht en zonder criteria. Binnen een tijdsbestek van amper 10 weken echter, stonden de Commissie, het team van casemanagers, de deskundigen en een goed onderbouwde werkwijze stevig in de steigers. Zo kon zij ondanks de nodige aanloopproblemen op de geplande datum (15 april 2014) direct van start gaan. Wat waarin in deze fase nu de factoren die voor deze voornamelijk voortvarende start hebben gezorgd en welke leerpunten kunnen er hieruit worden getrokken?

2.2 De successen & succesfactoren uit de opstartfase

De Commissie is zoals gezegd zonder duidelijke opdracht en criteria begonnen. Vanwege deze uitgangspositie is snel en effectief de aanpak en communicatiewijze vastgesteld, alsmede zijn in diezelfde dynamiek casemanagers benaderd. Nu, ruim een jaar later, blijkt de Commissie in de basis nog steeds op deze wijze te kunnen en willen werken vanwege de effectiviteit en zorgvuldigheid ervan. Meer hierover leest u onder 'Werkwijze'.

De opstartfase laat zich karakteriseren in termen als: betrokkenheid, de wil tot 'doen', durven pionieren en kennis en (levens)ervaring vanuit verschillende achtergronden samenbrengen. Concreet heeft dat het volgende opgeleverd.

1. De juiste mensen zijn gezocht en bij elkaar gebracht om de Commissie te vormen. Persoonlijk profiel en kennis & ervaring zorgen voor onderlinge complementariteit. Dat zorgt er onder andere voor dat morele dilemma's - voortkomend uit de vraagstukken die aan de Commissie worden voorgelegd - vanuit verschillende invalshoeken goed worden doordacht, zodat ze leiden tot een kloppende en goed uitlegbare uitkomst.
2. De organisatie daaromheen - secretariaat, leiden van de dagelijkse uitvoering en verdere ondersteuning - is in feite de verlengde arm van de Commissie. Deze maakt de gestelde aanpak in de dagelijkse praktijk uitvoerbaar en zorgt voor de voortdurende voortgang van het proces en verbetering daarvan. De Commissie sluit nauw aan bij relevante zorgaanbieders in het gebied.
3. De aanwezigheid van de Onafhankelijk Raadsman was zeer behulpzaam om als Commissie een goede start te maken, met name om vanuit hun perspectief goed - en daarmee in totaliteit volledig - geïnformeerd te zijn over de ingebrachte casussen.
4. Door het gezamenlijk ervaren doel - zo snel mogelijk hulp bieden in de meest schrijnende situaties - en de bereidheid van alle betrokkenen om tijdens de opstartfase veel energie en tijd te investeren, zijn in korte tijd werkprocessen tot stand gekomen.
5. Om gedegen criteria op te kunnen stellen, heeft de Commissie bij aanvang geanonimiseerde casussen vanuit klachtenprocedures behandeld. Om zo een beeld te krijgen van de situaties en vormen van problematiek. Dit heeft geleid tot criteria die goed toepasbaar blijken: ze bieden handvaten voor de aard van de geboden hulp, zorgen dat steeds maatwerk mogelijk is en dat betrokkenen vanuit de gedachte van 'eigen regie laten houden' worden ontzorgd.
6. Tot slot is de medewerking van en ondersteuning door de betrokken burgemeesters zeer behulpzaam geweest bij de start van de Commissie.

2.3 Leerpunten uit de opstartfase

Compleet iets nieuws creëren vraagt tijd en de flexibiliteit tot aanpassing. Gedurende de opstartfase is de Commissie een aantal zaken tegengekomen die deze aanpassing vroegen.

1. Het selecteren van de juiste personen die de rol van casemanager, financieel adviseurs en zaakwaarnemers vervullen, was en is cruciaal. Zij zijn het die in gesprek gaan met de bewoners in het aardbevingengebied en hun situatie in kaart brengen. Dit vraagt een hoge mate van inzicht en professionaliteit: empatisch vermogen, inzicht in (psychologische, sociale en maatschappelijke) processen, professionele distantie en objectiviteit. Daarnaast werd van de mensen vooral ook een pioniersmentaliteit gevraagd. Op basis van de ervaringen tijdens de opstartfase is het profiel voor deze professionals verder geoptimaliseerd.
2. Vanaf het begin was het commitment van de burgemeesters - zoals hiervoor reeds gemeld - onverminderd aanwezig. Zij vervullen een belangrijk rol in de beslissing om iemand wel of niet naar de Commissie door te verwijzen. De manier waarop dit gebeurde was nog een zoektocht omdat de burgemeesters over onvoldoende mogelijkheden beschikten om te toetsen. Aanvragen werden hierdoor doorgestuurd op basis van het verhaal van betrokkenen, wat zijn weerslag heeft gehad op de verwachtingen bij sommige van deze betrokkenen. De communicatie omtrent de afspraken in dit proces heeft om aandacht gevraagd.
3. Eveneens was er sprake van verschillende c.q. onvoldoende duidelijk geformuleerde verwachtingen tussen de casemanagers en de Commissie. De casemanagers hadden een onvoldoende helder beeld van hetgeen van hen werd verwacht t.a.v. het door hen te formuleren advies richting de Commissie. Deze afspraken zijn inmiddels geconcretiseerd, zodat er een optimale basis bestaat op grond waarvan de Commissie haar besluiten neemt.
4. De doorlooptijd in de beginfase was te lang, onder andere doordat het aantal casemanagers toereikend was in relatie tot de binnenkomende aanvragen.

2.4 Duur van de opstartfase & overgang naar 'bestendig functioneren'

De opstartfase - gerekend vanaf het moment dat de eerste beoogde commissieleden werden aangezocht, begin februari 2015 - heeft ongeveer een half jaar geduurd. Gaandeweg het proces ontstond het inzicht in de verschillende typen situaties alsmede de ervaring in de werk- en denkwijze in de behandeling daarvan. Aan het eind van de opstartfase waren er tevens voldoende goed toegeruste casemanagers, financieel adviseurs en zaakwaarnemers. Kortom: een stevig professioneel netwerk om steeds de juiste personen te kunnen inzetten en de doorlooptijd te verkorten.

3. Werkwijze

3.1 Over de werkwijze van de Commissie

Om per individuele casus steeds een zo objectief en constructief mogelijk besluit te kunnen nemen én om als maatschappelijk orgaan verantwoord te opereren, hanteert de Commissie de volgende uitgangspunten.

1. *Passende hulp voor elke specifieke situatie*

De Commissie behandelt elke aanvraag als een unieke, op zichzelf staande situatie.

2. *Vangnet wanneer overige regelingen niet meer volstaan*

Voordat een aanvraag door de Commissie in behandeling kan worden genomen, dienen alle voorliggende voorzieningen en mogelijkheden tot ondersteuning reeds zijn verkend en onbegaanbaar gebleken.

3. *Complexe problematiek*

In de situaties waarin de Commissie ondersteuning biedt, is sprake van complexe problematiek (financieel, medisch/psychisch en bouwkundig).

4. *Particulieren, geen bedrijven*

Bewoners in individuele, particuliere situaties kunnen in aanmerking komen voor hulp vanuit de regeling Bijzondere Situaties. Bedrijven vallen daar buiten.

5. *Proces gaande houden*

Het proces van behandeling wordt steeds gaande gehouden richting een passende oplossing.

6. *Eigen kracht*

Mensen die een hulpvraag neerleggen, moeten zo snel mogelijk weer op eigen kracht verder kunnen.

7. *Privacybescherming*

De Commissie moet voor haar beoordeling van aanvragen, toetsen op basis van een compleet en objectief beeld. Dat vraagt soms een diepe duik in de levens van mensen, wat absolute privacy vereist in de werkwijze. De Commissie handelt daarin zeer zorgvuldig en voldoet aan de normen zoals gesteld in de Wet Bescherming op Persoonsgegevens (WBP). Hierover is afstemming geweest met het College Bescherming Privacygegevens, die zich in de werkwijze kan vinden.

8. *Aankoop van woningen in uiterste gevallen*

Steeds is het doel een oplossing te vinden waarmee mensen daadwerkelijk weer verder kunnen. Vaak is dat andersoortige hulp dan het opkopen van de woning. Daarnaast worden de oplossingsrichtingen en de gevolgen daarvan steeds in een brede maatschappelijke en economische context geplaatst. De Commissie geeft de NAM in sommige gevallen een huis op te kopen, echter slechts wanneer er geen enkel ander alternatief voorhanden is.

De complete beschrijving van de werkwijze vindt u in het Jaarverslag 2014 van de Commissie. Deze is op te vragen bij het secretariaat dan wel te downloaden van de website.

3.2 Kenmerkend voor de werkwijze van de Commissie

De werkwijze van de Commissie laat zich typeren in termen van: praktisch, met respect, in gesprek en gezamenlijk zoeken naar een oplossing, bewoners zelf aan het roer laten, toekomstgericht. Maar ook: toeziend op de juiste aanwending van de middelen uit de regeling Bijzondere Situaties. Er is sprake van een procesmatige aanpak: de casemanager toetst de criteria, brengt samen met de aanvrager de situatie in kaart en formuleert oplossingsrichtingen. De Commissie denkt mee richting maatwerk, geplaatst in de complete context. Waar nodig wordt advies gevraagd van experts. Alles is er op gericht dat de bewoner na het besluit van de Commissie zo snel mogelijk weer zelfstandig verder kan in de toekomst.

Met enige regelmaat doen zich echter ook situaties voor, waarin de uiteindelijk gewenste oplossing niet op zeer korte termijn kan worden gerealiseerd. De verkoop van een woning bijvoorbeeld. De Commissie hecht eraan dat betrokkenen in die tussentijd wel verder kunnen en neemt daarom soms tussenbesluiten. Voorbeelden daarvan zijn: de inzet van zaakwaarnemers, het inschakelen van deskundigen of het ontzorgen van mensen die hun te koop staande huis reeds hebben verlaten en geen zorg voor het onderhoud kunnen dragen. Deze tussenoplossingen probeert de Commissie zoveel mogelijk op lokaal niveau te organiseren, gefinancierd vanuit de regeling Bijzondere Situaties. Deze tussenbesluiten zijn een essentieel onderdeel van de werkwijze van de Commissie. Ze zorgen ervoor dat betrokkenen tijdelijk worden ontzorgd, zodat de nodige tijd genomen kan worden (maar niet meer dan noodzakelijk) voor het in beeld brengen van de situatie en het zoeken naar de oplossing die het beste past bij deze situatie. Zodat de Commissie daarover op verantwoorde wijze een besluit kan nemen.

3.3 Succesfactoren in deze werkwijze

De reden waarom voornoemde werkwijze ook daadwerkelijk in de praktijk zijn vruchten afwerpt, is gelegen in de complementaire samenwerking tussen de betrokken professionals. Alsmede in het gezamenlijk ervaren en gedragen doel: de aanvragende bewoners in het aardbevingengebied zodanig op weg te helpen, dat ze op eigen kracht weer verder kunnen met hun leven.
De genoemde samenwerking komt tot stand door veel dialoog c.q. inhoudelijke uitwisseling en toetsing: past het advies of besluit bij de betrokkenen, is het te verantwoorden, wat zijn mogelijke gevolgen in bredere context, stimuleert het de zelfredzaamheid en biedt het voldoende perspectief voor de toekomst?
Dit proces van begeleiding helpt aanvragers door een moeilijke fase heen, constateren de Commissie en betrokken professionals. Vaak is er sprake is van een combinatie van problemen, waarbij de aardbevingenproblematiek de druppel is die de emmer doet overlopen. Met de geboden hulp lukt het hen weer om het leven op de rit te krijgen.

3.4 Verbeterpunten t.a.v. de werkwijze

Zoals elk orgaan blijft ook de Commissie zich ontwikkelen. In de werkwijze is c.q. was het nodig op een aantal punten bij te sturen.

1. Aan het begin van het proces bleek bij de aanvrager de aanpak niet altijd voldoende duidelijk te zijn, waardoor er soms sprake was van verwachtingen die niet aansloten bij hetgeen de Commissie kan bieden. Momenteel wordt meer gestuurd op verwachtingenmanagement.
2. De aanmelding van casussen via de gemeenten is niet eenduidig geregeld. Soms wordt de aanvraag behandeld door de burgemeester, soms door een ambtenaar. Dit heeft invloed op de filterfunctie, soms met als gevolg dat de Commissie aanvragen moet afwijzen omdat ze onvoldoende passen binnen de criteria. Toeleiding van een aanvraag richting de Commissie zou daarom een andere, meer eenduidige vorm moeten krijgen.
3. Het nader inregelen van de werkwijze. Onder andere door op de website het werkproces nader te beschrijven en de positie ten opzichte van de NAM duidelijk aan te geven.

4. Positie van de Commissie als onafhankelijke instantie

4.1 Belang van de onafhankelijke status

De positie van de Commissie als onafhankelijke instantie is cruciaal in het goed kunnen uitvoeren van haar taak. Die taak omvat het omgaan met kwetsbare mensen in schrijnende situaties - de onafhankelijkheid maakt de werkwijze van de Commissie acceptabel voor deze betrokkenen. Voor hen is dit een belangrijk aspect, aangezien zij het vertrouwen in instanties en organisaties in een voorgaand traject veelal zijn verloren.
Ook in de samenwerking met verschillende partijen is onafhankelijkheid een vereiste. De benodigde gegevensverzameling - op basis waarvan een objectief besluit kan worden genomen - vraagt omwille van de privacy van betrokkenen om op afstand te blijven van betrokken instanties. Afstemming vindt dan ook plaats op procesniveau en niet op inhoudsniveau (zie ook hoofdstuk 5).
De Commissie stemt in het proces waar nodig af met de Onafhankelijk Raadsman, maar is nadrukkelijk en volstrekt onafhankelijk van de NAM. De Commissieleden spannen zich dan ook continu in om deze onafhankelijkheid te bewaren.

4.2 Bedreiging van de onafhankelijkheid

Iets moeten bewaken impliceert dat er sprake is van (mogelijke) bedreigingen. Zo ook wat betreft de onafhankelijkheid van de Commissie. Een voorbeeld daarvan zijn de boodschappen die één of enkele NAM-medewerkers uitzenden richting bewoners van het aardbevingengebied. Daarin is aangegeven dat de Commissie een onderdeel zou zijn van het proces van schadeafhandeling, alsmede dat daarin korte lijntjes tussen NAM en Commissie zouden bestaan. Vanuit de Commissie is actie ondernomen om herhaling te voorkomen.
Een ander voorbeeld is de positie die de Commissie inneemt, zodra aanvragers zich tot de media wenden. Vanuit het uitgangspunt van privacy en integriteit, heeft de Commissie zich hierin neutraal opgesteld en op de vlakte gehouden. Deze houding heeft echter ook tot gevolg gehad, dat lacunes in de berichtgeving naar eigen interpretatie door derden werden ingevuld. De ervaring leert dat dit doorgaans niet altijd een positieve is. De insteek is hier in voorkomende gevallen pro-actiever stelling in te nemen.
Tot slot ligt er een bedreiging van de (ervaren)onafhankelijkheid op het vlak van het financieel beheer. De Commissie beschikt niet over een eigen bankrekening - het budget van de Commissie in beheer is bij de NAM. Het uitbetalen van vergoedingen die door de Commissie worden toegezegd, lopen derhalve ook via de NAM. Dit wordt door betrokkenen doorgaans niet als positief bestempeld - de uitbetalingen ervaren zij door deze 'routing' niet als genoegdoening.

5. Samenwerking

5.1 Samenwerking met verschillende partijen

De insteek van de werkwijze van de Commissie is steeds het proces gaande te houden richting een passende oplossing. Bevorderlijk daarvoor is de samenwerking met de verschillende partijen. Op een aantal punten echter stokt de voortgang - optimaliseren van de samenwerking kan hier een belangrijk deel van de oplossing zijn.

Zo is de afstemming met de Dialoogtafel goed te noemen - met de voorzitters en secretaris is een aantal malen kortgesloten, ook in verhouding tot de burgemeesters.

De samenwerking met gemeenten is redelijk geruisloos verlopen, afgezien van de eerder genoemde aandachtspunten wat betreft de rolonduidelijkheid van burgemeesters en de eenduidigheid in de toeleiding van aanvragen richting de Commissie.

De samenwerking met de NAM wordt enerzijds als plezierig en waardevol ervaren, zeker gelet op het contact met de NAM-adviseur. Anderzijds staat de samenwerking tussen de NAM en de Commissie soms op gespannen voet. De urgentie die er bestaat om situaties op te lossen, lijkt niet altijd als zodanig binnen de NAM te worden ervaren. Daarnaast gaf de - in de optiek van de Commissie soms te krappe - afbakening van rollen en verantwoordelijkheden in een aantal gevallen problemen in de voortgang van de oplossing van individuele situaties. Doordat verantwoordelijkheden niet altijd ten volle worden genomen, draagt de Commissie meer hulpverlenende taken aan aanvragers aan dan nodig zou zijn.

Een voorbeeld waarin een aantal instanties - naar het oordeel van de Commissie - onvoldoende de maatschappelijke verantwoordelijkheid heeft genomen, is die van de Jarinowoningen in Loppersum. Hoewel er een hulpvraag van een individueel gezin bij de Commissie werd neergelegd, is het probleem dat daaraan ten grondslag ligt één die breder wordt ervaren (i.c. onzekerheid over de toekomstige woonsituatie) en zijn oorsprong heeft in een verwaarlozing van verantwoordelijkheden. De NAM en het Centrum voor Veilig Wonen zijn door de Commissie geattendeerd op de impact die het ontbreken van hun duidelijkheid en ingrijpen heeft op de bewoners van deze huizen.
Het betreffende gezin is vanwege de schrijnendheid door de Commissie geholpen, echter zou er een generale oplossing voor de bewoners in een vergelijkbare situatie moeten komen. Ook dit is aan voornoemde partijen aangedragen. Het is van belang dat ieder zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt, dat voorkomt onnodig lijden en inzet van (menselijk en financieel) kapitaal.

De samenwerking met de Onafhankelijk Raadsman en zijn ondersteunende organisatie tot slot, wordt als zeer waardevol gezien en wordt dan ook graag in dezelfde vorm voortgezet.

5.2 Succesfactoren & aandachtspunten t.a.v. de samenwerking

De Commissie deelt informatie die aanvragers betreft nooit met derden. De samenwerking bevindt zich dan ook voortdurend op procesniveau. Dit is cruciaal in de werkwijze van de Commissie.
Het basisingrediënt voor succesvolle samenwerking blijkt verder het vaak gezamenlijk gedragen doel. De verschillende partijen nemen elkaar in het werken aan dat doel serieus en hebben oog voor ieders deskundigheden.
Belangrijk daarin is wel dat alle samenwerkingspartners elkaar op procesniveau tijdig, proactief en goed informeren. Naast het onderhouden van een onderlinge duurzame relatie. De Commissie is van mening dat daar in te winnen is en zet zich daar dan ook actief voor in.

6. Constateringen n.a.v. aanvragen / casuïstiek

6.1 Vormen van problematiek

Zoals gezegd hanteert de Commissie bij het bieden van hulp een aantal criteria, waarbij bij de aanvrager sprake moet zijn van een combinatie van problemen (financieel, bouwkundig, medisch/psychisch), gerelateerd aan de aardbevingen. In de problematiek zijn twee hoofdlijnen te constateren:

a. Mensen ervaren hun onroerend goed vaak als blok aan het been, in combinatie met de stagnering op de huizenmarkt.
b. Aardbevingsschade, vaak in combinatie met financiële problematiek en gezondheidsproblemen (zowel psychisch als lichamelijk).

Daaruit vloeien vormen van problematiek uit voort zoals:

- 'Vastzitten', geen uitweg meer zien uit de complexiteit van problemen. De gebruikelijke copingstrategieën bieden geen oplossing meer.
- Op oudere leeftijd de stap richting het gehoopte 'rustige leven' of de gewenste leeftijdbestendige woonplek niet kunnen maken.
- Financiële problematiek. Veel geld verloren door de situatie - soms aardbevingengerelateerd in combinatie met de gevolgen van de economische crisis.
- Reeds bestaande problematiek waar de bijkomende problemen als gevolg van de aardbevingen de druppel zijn die de emmer doet overlopen.
- Gevoel van onrechtvaardigheid en onmacht: 'Dit overkomt ons, we hebben er totaal geen invloed op en steun is ver te zoeken'.

6.2 Geboden hulp op hoofdlijnen

Met bovengenoemde vormen van problematiek, kan geconstateerd worden dan financiële ondersteuning vaak niet de hulp is waar mensen écht mee geholpen zijn. De hulp die de Commissie biedt, wordt steeds afgestemd op de individuele situatie van de betrokkenen en zoveel mogelijk met hen samen vormgegeven. Toch is er een lijn te ontdekken in de vorm van geboden hulp. Deze is globaal in drie categorieën in te delen:

a. Hulp in natura
Dit betreft vormen van hulp zoals hulp bij de verkoop van de woning, afbouw van de woning, aanstellen van een zaakwaarnemer, hulp bij onderhoud van woning/tuin die te koop staan en maatschappelijke ondersteuning voor gezinsleden of support van deskundigen. Mensen worden daarnaast, indien relevant, geholpen bij de doorverwijzing naar voorliggende regelingen.

b. Garantstelling om de woningverkoop te bevorderen
In veel gevallen is de verkoop van de woning het belangrijkste knelpunt - het lukt bewoners niet de woning te verkopen tegen een acceptabele prijs. Om dit te bevorderen, geeft de Commissie in een aantal gevallen een garantie af door het verkoopbedrag (met een bepaald maximum) aan te vullen tot een zekere waarde. Dit geeft bewoners meer onderhandelingsruimte - een vorm van hulp die inmiddels effectief is gebleken in een aantal situaties.

c. Woning laten opkopen door de NAM
Zoals genoemd, gaat de Commissie in uiterste gevallen over tot het laten aankopen van een woning door de NAM. Het betreft situaties waarin geen enkele andere oplossing – gelet op de aard van de problematiek - voor een doorbraak kan zorgen.

6.3 Cijfermatige overzichten

Onderstaande overzichten geven inzicht in (1) het aantal binnengekomen, in behandeling zijnde en afgehandelde aanvragen, gerekend vanaf de start van de Commissie op 15 april 2014, (2) de vormen van verleende hulp op hoofdlijnen en (3) de uitgekeerde geldelijke hulp ten behoeve van schrijnende situaties.

BINNENGEKOMEN AANVRAGEN & BEHANDELING	
Status	**Aantal** *(vanaf 15 april 2014)*
Totaal aantal aanmeldingen	131
	Binnengekomen via burgemeesters: 114
	Binnengekomen via Onafhankelijk Raadsman: 17
In behandeling	47
Afgehandeld	84

Wat betreft de spreiding dan wel concentratie van het aantal ingediende aanvragen in de achterliggende periode, heeft de Commissie daarin geen specifieke hausse geconstateerd maar wel een regelmatige binnenkomst ervan. Verwacht wordt dat deze trend zich in de tweede helft van 2015 en 2016 zal doorzetten.

VORMEN VAN GEBODEN HULP OP HOOFDLIJNEN	
Geboden hulp	**Aantal** *(vanaf 15 april 2014)*
Woning zelf verkocht	13
Verhuiskostenvergoeding	24
Garantiebedrag om verkoop te bevorderen	8
Woning op laten kopen door de NAM	10
Financiële hulp	32
Financiële coach/zaakwaarnemer	15
Verwijzing/bemiddeling naar NAM/gemeente	6
Tijdelijke huisvesting	4

In uiterste gevallen laat de Commissie een woning opkopen door de NAM - dit bleek in 10 situaties noodzakelijk. In een toenemend aantal situaties wordt daarnaast een garantstelling verleend om huizen verkoopbaar te maken.
Een verdere uitwerking van deze vormen van geboden hulp leest u in paragraaf 6.2.

FINANCIËLE MIDDELEN INGEZET T.B.V. SCHRIJNENDE SITUATIES	
Beschikbaar bedrag regeling Bijzondere Situaties *(per 15 april 2014)*	**Ingezet ter ondersteuning in schrijnende situaties** *(vanaf 15 april 2014)*
€ 15.000.000,-	Ca. € 3.500.000,-

6.4 Casuïstiek in relatie tot de kaders van de Commissie

In hoeverre passen alle aanvragen binnen de kaders van de Commissie? Het merendeel van de aanvragen kan door de Commissie worden gehonoreerd. Een deel voldoet echter niet aan de criteria en wordt niet verder door de Commissie in behandeling genomen. Dit heeft deels te maken met de voorliggende 'filter' bij de gemeente, deels met het aan de voorkant nog niet kunnen inschatten van de mogelijke schrijnendheid van de situatie. Mensen krijgen daarmee van de Commissie niet altijd de hulp waarop ze hadden gehoopt, wat in eerste instantie soms tot teleurstelling leidt. Met hen wordt altijd besproken wat de juiste en meest effectieve te bewandelen weg kan zijn.

Aan de andere kant is er de kwestie van de mensen die wel aanspraak zouden kunnen maken op de regeling Bijzondere Situaties, maar dit niet doen. Met andere woorden: bewoners die het verdienen om geholpen te worden maar hier om welke reden dan ook niet de actie toe (kunnen) ondernemen. De vraag is (a) hoe deze mensen te bereiken en (b) waar daarvoor de verantwoordelijkheid ligt. Voor een aantal situaties kan een specifieke regeling daarin uitkomst bieden. Kijkend naar de voornoemde situatie waarin ouderen die anders moeten of willen wonen maar dit gezien de omstandigheden niet op eigen kracht kunnen (na het bereiken van de AOW-leeftijd), zou de Commissie in deze willen adviseren tot het tot stand komen van een specifieke regeling op korte termijn.

Tot slot maar zeker niet als minst belangrijke punt, constateert de Commissie dat er in de bij haar neergelegde situaties regelmatig sprake is van een combinatie van privéproblemen waarvan de oorsprong niet bij de aardbevingen ligt. Hoewel deze situaties doorgaans zeker om enige vorm van hulpverlening vragen, ligt die verantwoordelijkheid niet bij de Commissie Bijzondere Situaties. Haar taak moet primair bij het aardbevingsgerelateerde blijven. De Commissie probeert betrokkenen in dergelijke gevallen zoveel mogelijk handvaten te geven richting geëigende hulp, maar houdt de kaders van haar taakgebied helder door geen problematiek op te lossen die ook zonder de aardbevingen hadden (voort)bestaan.

7. Maatschappelijke relevantie & taakuitvoering

7.1 Bijdrage aan vermindering van problematiek

Op de vraag in hoeverre de Commissie bijdraagt aan een vermindering van de problematiek van de mensen in het aardbevingsgebied, kan gesteld worden dat zij één van de uitwegen vormt. Zij vermindert niet de grondslag van de problematiek, maar helpt wel de mensen die door de aardbevingen in schrijnende situaties terecht zijn gekomen. De Commissie pleit daarnaast voor meer structurele uitwegen op korte termijn, waarbij op meer criteria dan uitsluitend schrijnendheid wordt beoordeeld en gehandeld. Een voorzet is gegeven in de voorgaande paragraaf (6.4).
Doordat op dit vlak een aantal voorliggende voorzieningen nog niet of onvoldoende is uitgewerkt (o.a. bouwkundig versterken, opkoopregeling), komen mensen nog steeds in schrijnende situaties terecht. Dat maakt dat de Commissie nog nodig is, blijkens het aantal aanmeldingen.

7.2 Taakuitvoering: hindernissen & optimalisering

Geen enkel proces verloopt zonder hindernissen, zo ook niet de taakuitvoering van de Commissie. Die hindernissen bevinden zich op een aantal niveaus.

Allereerst is er sprake van een spagaat aangaande het tempo waarmee het proces van besluitvorming door de Commissie soms verloopt: enerzijds wordt een snelle afhandeling nagestreefd, anderzijds hebben casemanagers en adviseurs de tijd nodig om elke situatie goed in kaart te brengen en een gedegen advies neer te leggen. Daar staat tegenover dat de in 2014 ontstane wacht lijst is verdwenen door meer casemanagers aan te stellen. Binnen een week na het indienen van een aanvraag, heeft nu een casemanager contact gelegd met de betrokkenen.

Daarnaast werkte negatieve berichtgeving over de Commissie naar aanleiding van behandelde casussen, negatief op het imago. Terwijl vertrouwen in de werkwijze van de Commissie juist zo belangrijk is en primair in het belang van de bewoners in het aardbevingengebied. De maatschappij en betrokkenen in het bijzonder moeten op een reële manier zicht kunnen blijven houden op het werk van de Commissie - in de media maar ook daarbuiten. De Commissie is dan ook voornemens hierin een meer proactieve houding aan te nemen.

Tot slot kost het tijd en energie om zaken die gesignaleerd worden op basis van binnenkomende casuïstieken, structureel te laten regelen. De Commissie heeft daarin een signalerende en adviserende functie en geeft daar ook concreet invulling aan.

8. Conclusie

Individuele beoordeling & voorzien in behoefte

De Commissie Bijzondere Situaties is goed op stoom - de werkwijze is bestendigd (maar uiteraard voortdurend in ontwikkeling naar optimalisering) en de dynamiek van de behandeling van aanvragen heeft een vaste plek gekregen in de werkzaamheden van alle betrokken leden en professionals. Die werkwijze begint steeds met het uitgangspunt dat elke situatie, elke aanvraag, uniek is. Elke individuele aanvraag wordt dan ook individueel beoordeeld - vanuit de gestelde kaders maar vooral ook vanuit de specifieke situatie wordt hulp geboden. De regeling Bijzondere Situaties voorziet daarmee in een behoefte. Voorliggende regelingen lijken niet altijd voldoende, waardoor bijzondere c.q. schrijnende situaties ontstaan.

Constante stroom, geen wachtlijst

De Commissie kan - op het punt waar zij nu staat - constateren dat er een goed functionerend systeem staat én dat er wordt voorzien in een behoefte. Er is een vrij constante stroom van aanmeldingen, die steeds vrijwel direct in behandeling kunnen worden genomen. Waar in het begin nog sprake was van een wachttijd tussen aanmelding en behandeling, heeft één van de casemanagers nu binnen een week reeds contact opgenomen met de betrokkenen. Een procesverbetering waar hard aan is gewerkt.

Aanscherping werkwijze & terugwerkende kracht

Binnen de Commissie is steeds ruimte voor voortschrijdend inzicht. Met andere woorden: flexibiliteit in werkwijze en besluitvorming zolang deze goed uitlegbaar is. Op basis van dat voortschrijdende inzicht is de werkwijze in de loop van het afgelopen jaar op punten aanscherpt. De Commissie vindt het belangrijk dat - ook met terugwerkende kracht - met één maat wordt gemeten. Met de onderweg opgedane kennis en kunde worden de reeds eerder behandelde aanvragen daarom opnieuw tegen het licht gehouden ter herijking.
Daarnaast zou een verbetering voor de nabije toekomst moeten liggen in de toelatingselectie aan de voorkant, op het punt waar aanvragen al dan niet worden doorgeleid richting de Commissie. Deze is momenteel nog niet optimaal eenduidig. Om voornoemde werkwijze - met één maat meten - goed te kunnen doorzetten, is objectivering van de toelating zeer gewenst.

Persoonlijk contact & eigen kracht

Succesfactoren van de werkwijze zijn eerder in deze evaluatie reeds genoemd, maar één van de belangrijkste factoren daarvan blijft toch: gewoon in gesprek gaan met de betrokkenen, samen kijken waar de oplossing ligt en hen stuurman laten van hun eigen leven. De Commissie is daarin slechts tijdelijk de facilitator. In de praktijk is merkbaar hoe het persoonlijke contact, het luisterend oor en het faciliteren in de situatie richting verder kunnen op eigen kracht, betrokkenen daadwerkelijk verder helpt.

Structurele oplossingen

Vanuit haar maatschappelijke positie en verantwoordelijkheid, heeft de Commissie met voorliggende evaluatie tevens een aantal handreikingen willen geven waar het gaat om meer structurele oplossingen. Oplossingen voor problemen die geconstateerd worden bij de behandeling van de binnengekomen aanvragen. Zo signaleert de Commissie specifieke doelgroepen die kampen met vergelijkbare problematiek en waar structurele oplossingen zeer gewenst zouden zijn. Een voorbeeld daarvan zijn de senioren die niet in staat zijn te wonen op de plek of in de situatie zoals ze die altijd voor ogen hebben gehad. Daarnaast verdienen voorzieningen als een opkoopregeling en bouwkundig versterken verdere uitwerking en effectuering. Wie de handschoen in deze ook maar oppakt: belangrijk is dat bewoners weer een uitweg zien.

En tot slot moet niet vergeten worden om Groningen - ook of zelfs juist het aardbevingengebied - aantrekkelijk in beeld te brengen. Want het blijft een prachtig deel van Nederland.

Samenstelling Commissie

In hun werk tot nu, hebben de Commissieleden de noodzakelijke meerwaarde ervaren van een complementaire en goed afgewogen samenstelling van de Commissie. De selectie op professionele competenties en de juiste balans daartussen blijkt inhoudelijk en procesmatig zeer effectief. Een combinatie van onder andere juridische kennis, een maatschappelijke blik, zicht op armoedeproblematiek, financiële deskundigheid en bestuurlijke ervaring zorgen ervoor dat de Commissie haar werk goed kan uitvoeren.

Noodzaak & vertrouwen

Zich inzetten voor het Commissiewerk - in welke functie dan ook - betekent voor alle professionele betrokkenen een vorm van realiteitszin, waarbij de schrijnende situaties een gezicht kregen. Mensen bij wie alle overige regelingen niets hebben opgeleverd en die vaak echt aan het eind van hun Latijn zijn. Daaruit blijkt des te meer de noodzaak van de regeling Bijzondere Situaties. Er is nog flink wat werk aan de winkel, maar met de aandacht en werkwijze waarmee de situaties momenteel worden behandeld, heeft de Commissie Bijzondere Situaties daar alle vertrouwen in.

Vastgesteld door de Commissie Bijzondere Situaties op 9 juni 2015.